

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [20A1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

[KUNDEN-NAME] RELEASE UND DEPLOYMENT RICHTLINIE

Commented [20A2]: Sie müssen für jeden Kunden eine dedizierte Release- und Bereitstellungsrichtlinie entwickeln. Fügen Sie hier den Namen des Kunden ein. Das Wort „Kunde“ im Dokumentennamen sollte durch den Namen des Kunden ersetzt werden.

Stellen Sie sicher, dass diese Richtlinien einen Bestandteil des SLAs des Kunden bilden, entweder als ein Abschnitt des SLAs oder als eigenständiger Anhang des SLAs. Die Release and Deployment-Richtlinien können auch auf Service-Basis gemacht werden.

Commented [20A3]: Das Codierungssystem eines Dokuments sollte im Einklang mit dem bestehenden System zur Dokumenten-Codierung des Unternehmens sein. Im Falle, dass ein solches System nicht vorhanden ist, kann diese Zeile gelöscht werden.

Code:	
Version:	
Datum der Version:	
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Vertraulichkeitsstufe:	

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	20000Academy	Grundlegende Dokumentenvorlage

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER	3
2. REFERENZDOKUMENTE.....	3
3. RICHTLINIE	3
3.1. RELEASE UND DEPLOYMENT-MANAGER.....	3
3.2. RELEASE UNIT UND RELEASE PACKAGE	3
3.3. DEPLOYMENT-OPTIONEN.....	4
3.4. BUILD UND MANAGEMENT TEST-UMGEBUNG.....	5
3.5. TESTEN VON SERVICES.....	5
3.6. DURCHFÜHRUNG DES DEPLOYMENTS	5
3.7. VERIFIZIERUNG DES DEPLOYMENTS.....	6
3.8. NOTFALL-RELEASE	6
4. GÜLTIGKEIT UND DOKUMENTEN-MANAGEMENT	7
5. ANHÄNGE	7

1. Zweck, Umfang und Anwender

Der Zweck dieser Richtlinie ist, sicherzustellen, dass von [Name der Organisation] bereitgestellte Releases für [Kunden-Name] durch einen etablierten Prozess geplant, gebildet, getestet und eingesetzt werden.

Commented [20A4]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

Diese Richtlinie gilt für alle Vollzeit-, Teilzeit- und durch Vertrag gebundene Mitarbeiter von [Name der Organisation], sowie alle, in Release- und Deployment-Aktivitäten innerhalb von [Name der Organisation] involvierte Anbieter und Lieferanten.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter von [IT Service Management-Organisation] und [Stellenbezeichnung des Kundenvertreters].

2. Referenzdokumente

- ISO/IEC 20000-1:2018, Klausel 8.5.3
- Release und Deployment Management-Prozess
- Service Level Management-Prozess
- Änderungsmanagement-Prozess

Commented [20A5]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation -Toolkit-Ordner „07_Relationship_Agreement_Prozesse / 07.2_Service_Level_Management“.

Commented [20A6]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation -Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/ 09.1_Änderungsmanagement“.

3. Richtlinie

3.1. Release und Deployment-Manager

[Stellenbezeichnung] ist die Rolle des Release und Deployment-Managers für [Kunden-Name] zugewiesen.

Commented [20A7]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Verantwortlichkeiten des Release und Deployment-Managers:

- Gesamtverantwortung für die Durchführung von Aktivitäten im Rahmen des Release und Deployment-Managements für [Kunden-Name].
- Verantwortlich für Berichterstellung.
- Planung und Koordinierung der erforderlichen Ressourcen von [Name der Organisation] für Bildung, Testen und Einsatz eines jeden Releases.
- Sicherstellung, dass der Deployment-Plan neuer oder geänderter Services, sowie die Abnahmekriterien mit [Kunden-Name] abgestimmt sind.
- Sicherstellung, dass eine Change-Autorisierung vor jeder Aktivität, die eine solche verlangt, erteilt wurde.

Commented [20A8]: Bitte geben Sie den Namen Ihres Unternehmens an.

3.2. Release Unit und Release Package

Commented [20A9]:

[Name der Organisation]

Eine Release Unit ist Teil eines Services oder der Infrastruktur, die als Ganzes freigegeben wird.

Ein Release Packaging (Erstellungspraktiker) ist dafür verantwortlich, Release Units und Releases zu definieren.

Der Release Packaging und Erstellungspraktiker ist dafür verantwortlich, Release Units und Releases zu definieren.

[Kunden-Name] definiert ein Release wie folgt:

Release-Name	Release-Unit	Release-Gruppe	Release-Status	Release-Info	Release-Details
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

3.3. Deployment-Optionen

Der Release und Deployment-Prozess und die Optionen werden gemanagt durch:

- [Kunden-Name] – [Stellenbezeichnung] managt alle Release- und Deployment-Aktivitäten
- [Service Provider] – Release und Deployment Manager

Zu den Deployment-Optionen gehören Deployment-Methode, Frequenz und Art der Releases.

[Kunden-Name] verwendet die folgenden Release-Arten:

- Major Release – eine große Anzahl neuer Funktionalitäten werden implementiert. Ein solches Release ersetzt eine Reihe von Minor- und Notfall-Releases. Der Release und Deployment Manager ist für die Major Release-Implementierung verantwortlich und der Änderungsbefugte für die Autorisierung.

Commented [20A10]: [Redacted]

Commented [20A11]: Dies ist entweder jemand, der mit dem Kunden im Kontakt ist, wie der Service Level-Manager oder der Business Relationship-Manager, oder jemand vom RDM, wie der Release und Deployment-Manager.

Commented [20A12]: Löschen, wenn einige der Optionen nicht relevant sind oder fügen Sie neue hinzu, wenn diese existieren.

Commented [20A13]: [Redacted]

Commented [20A14]: [Redacted]

[Name der Organisation]

- Notfall-Release – beinhaltet Notfallkorrekturen oder funktionale Erweiterungen, welche für Notfall-Business-Anforderungen gemacht wurden. Der Release und Deployment Manager ist für die Notfall-Release-Implementierung verantwortlich und der Änderungsbefugte für die Autorisierung.

Commented [20A15]: z.B. Change Manager, Release and Deployment Manager, Service Level Manager, Project Manager

[Kunden-Name] verwendet die folgenden Deployment-Methoden:

1. "Big-Bang" (der Service wird bei allen Anwendern gleichzeitig eingesetzt) versus „Phased Approach“ (der Service wird bei einer ersten Anwendergruppe eingesetzt und danach, dem Zeitplan entsprechend, bei anderen Anwendergruppen).

Commented [20A16]:

Das Deployment von Releases ist gefolgt vom Deployment-Plan; er befindet sich im Release- und Deployment-Managementplan. Der Release and Deployment Manager ist dafür verantwortlich, mit [Kunden-Name] einen Deployment-Plan für jedes Release abzustimmen.

Der Release und Deployment Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass der Release- und Deployment-Plan mit dem Kunden abgestimmt ist und dass der Release- und Deployment-Plan mit dem Kunden abgestimmt ist.

CIs, welche während des Release-Prozesses entwickelt und geändert werden, werden durch den Konfigurationsmanagement-Prozess kontrolliert.

Commented [20A17]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation -Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/06.3_Konfigurationsmanagement".

3.4. Build und Management Test-Umgebung

Der Service Validierungs- und Testmanager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Test-Umgebung und Abnahme-Umgebung eingerichtet und gewartet werden und dass ein Verweis auf die Test-Umgebung in die Release-Planung eingetragen wird; siehe Anhang.

Commented [20A18]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation -Toolkit-Ordner "06_Service_Portfolio_Prozesse/06.3_Konfigurationsmanagement".

3.5. Testen von Services

Der Release und Deployment Manager ist dafür verantwortlich, dass die Abnahmekriterien für das Release mit [Kunden-Name und/oder Name anderer beteiligter Partei] abgestimmt und in den Service-Abnahmekriterien dokumentiert werden.

Commented [20A19]: Sie finden eine Vorlage für dieses Dokument im ISO 20000 Dokumentation -Toolkit-Ordner "09_Service_Design_Erstellen_Umstellung_Prozesse/09.2_Service_Design_und_Umstellung".

Commented [20A20]:

Der Release und Deployment Manager ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Abnahmekriterien für das Release mit [Kunden-Name und/oder Name anderer beteiligter Partei] abgestimmt und in den Service-Abnahmekriterien dokumentiert werden.

Commented [20A21]:

3.6. Durchführung des Deployments

Der Deployment Praktiker ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die folgenden Aktivitäten durchgeführt werden:

- Erstellung und Speicherung einer Baseline der betroffenen Cis vor dem Deployment
- Service-Einsatz – Einsatz neuer oder geänderter Services.

Commented [20A22]: Die Aktivitäten müssen im Deployment-Plan spezifiziert werden.

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]

Commented [20A23]: [Redacted]

3.7. Verifizierung des Deployments

Nach Abschluss des Deployments, ist es die Verantwortung des Deployment Praktikers zu verifizieren, ob alle Anwender, das Service Operations-Personal und andere betroffene Personen in der Lage sind, den Service zu nutzen. Die Verifizierung überprüft, ob:

- Service und Service-Assets implementiert sind,
- die Dokumentation aktualisiert wurde,
- das Kommunikationsmaterial bereit für die Verteilung ist,

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]

Commented [20A24]: [Redacted]

Der Deployment Praktiker ist dafür verantwortlich, Feedback von Anwendern, d.h. Kunden, einzuholen und alle Angelegenheiten, die während und als Ergebnis des Deployments auftreten, zu bearbeiten, Ergebnisse der Analyse aufzuzeichnen, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und den [Continual Service Improvement Manager] zu informieren.

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]

Commented [20A25]: [Redacted]

3.8. Notfall-Release

Der Notfall-Release-Manager ist für die Koordination des Notfall-Release-Teams verantwortlich.

- Der Release und Deployment Manager ernennt Notfall-Release-Teams für [Kunden-Name] und jeden Service.

- 1. [Redacted]
- 2. [Redacted]
- 3. [Redacted]

Commented [20A26]: [Redacted]

Commented [20A27]: An Ihre eigene Organisation anpassen.

Commented [20A28]: [Redacted]

Commented [20A29]: [Redacted]

- Das Notfall-Release-Team ist verantwortlich für das Folgende:
 - Entwicklung des Release-Plans,
 - Entwicklung des Kommunikationsplans,

Commented [20A30]: [Redacted]

[Name der Organisation]

- Errichtung der Kommunikation mit Kunden, Anwendern und **Lieferanten**,
- Vorbereitung des Deployment und des Fehlerkorrektur-Plans,
- Bildung des Release,
- Deployment des Release,
- Durchführung des Post Implementation-Reviews und Bericht an [Release and Deployment Manager und Kundenvertreter].

Commented [20A31]: Löschen Sie das, wenn Lieferanten nicht in Notfall-Releases einbezogen sind.

4. Gültigkeit und Dokumenten-Management

Dieses Dokument ist gültig ab [Datum].

Eigentümer dieses Dokuments ist [Stellenbezeichnung], der das Dokument überprüfen und, wenn nötig, zumindest **einmal pro Jahr** aktualisieren muss.

Commented [20A32]: Bitte geben Sie die entsprechende Stellenbezeichnung entsprechend Ihrer Organisationspraxis ein, z. B.: IT-Manager, Service-Manager usw.

Commented [20A33]: Dies ist nur eine Empfehlung; Sie können die Häufigkeit entsprechend Ihren Unternehmenspraktiken anpassen.

5. Anhänge

- Anhang 1 – Release und Deployment Plan

Bestätigt durch [Kunden-Name]

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

[Stellenbezeichnung]

[Name]

[Unterschrift]

Commented [20A34]: Nur nötig, wenn das Verfahren zur Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen vorgibt, dass Papierdokumente unterzeichnet werden müssen